

Gegen den internationalen Trend

Der Trend zu internen FM-Abteilungen ist ungebrochen, aber auch die externen Serviceanbieter kommen nicht zu kurz. Der internationale Trend nach Gesamtvergaben spielt in Österreich noch eine untergeordnete Rolle. Der Preiskampf wird brutaler.

Von Bernd Affenzeller

Für viele Facility-Management-Dienstleister ist TU-Professor Alexander Redlein ein rotes Tuch. Nicht nur seine wiederholt vorgebrachte Forderung nach einem unternehmensinternen Facility Manager wird von vielen Dienstleistern kritisch beäugt, auch mit seiner Weigerung, die Dienstleistungsanbieter als echte Facility Manager anzuerkennen, hat er sich keine Freunde gemacht. Dennoch wird die Branche hellhörig, wenn Redlein seine FM-Studien präsentiert. Die Ergebnisse seiner aktuellen Umfrage bestätigen die Ergebnisse früherer Untersuchungen. Die Dynamik hat zwar etwas nachgelassen, der Trend zu einer eigenen, unternehmensinternen Abteilung für Facility Management ist aber ungebrochen. Für Albert Pilger, Chef der Pilger FM, ein durchaus nachvollziehbarer Trend. »Facility Management kann nicht ausgelagert werden. Man kann lediglich Services einkaufen, nicht aber das strategisch Management.«

2005 war FM gerade einmal in 65 % der Top-500-Unternehmen Österreichs fest verankert, heute sind es über 90 %. Auch der interne Stellenwert nimmt weiter zu. Während 2010 26 % der Abteilungen als Stabstelle der Geschäftsleitung und 64 % der zweiten Managementebene zugeordnet waren, hat sich das Verhältnis jetzt deutlich angenähert. Heute sind



»Mit Gesamtvergaben können die Betriebskosten um bis zu 30 % gesenkt werden«, ist Wisag-Geschäftsführer Ralf Hempel überzeugt.



HSG-Zander Geschäftsführer Gerhard Schenk nimmt auch die Kunden in die Pflicht, nicht immer nur nach dem günstigsten Preis zu suchen.

bereits 40 % als Stabstelle der Geschäftsleitung zugeordnet. Die Umfrage zeigt aber auch, dass trotz der wachsenden Bedeutung interner FM-Abteilungen auch die externen Dienstleister nicht zu kurz kommen. Zwei von drei Top-500-Unternehmen lagern mehr als 50 % der FM-Services aus, 44 % lagern sogar über 80 % aus. Bei den ausgelagerten Services rangiert traditionell die Reinigung auf Platz eins, der Winterdienst hat Instandhaltung und Wartung überholt und dahinter folgen Entsorgung und der gesamten Außenbereich.

Skepsis gegenüber Gesamtvergaben

Entgegen dem internationalen Trend haben laut Redlein Studie 71 % der Unternehmen drei bis sieben externe Dienstleister unter Vertrag, fast jedes vierte Unternehmen hat sogar mehr als zehn Dienstleister unter Vertrag und nur 3 % finden mit maximal drei Dienstleis-

tern das Auslangen.

»Gesamtvergaben sind in Österreich immer noch unüblich«, bestätigt Ralf Hempel, Geschäftsführer der Wisag Service Holding GmbH. Ein Grund ist für Hempel das fehlende Vertrauen in den FM-Dienstleister. »Der Dienstleister wird als austauschbarer Lieferant betrachtet. Durch selbsterbrachte FM-Leistungen fühlen sich die Betreiber sicher und flexibel.« Mit einer Gesamtvergabe steige auch

die Angst, die eigene Position zu schwächen. Dabei bietet die Gesamtvergabe dem Betreiber die Chance, sich auf seine Kernkompetenzen zu konzentrieren, das eigene Geschäft voranzutreiben und zudem noch Betriebskosten einzusparen. »Bei der ganzheitlichen Betreuung einer Immobilie können wir als Facility Manager zwischen 10 und 20 % Einsparungen bei den Betriebskosten erreichen. Bei technikbeeinflussten Aufwendungen können es sogar bis zu 30 % sein«, ist Hempel überzeugt.

Ein weiterer Nachteil von Einzelvergaben ist auch der enorm hohe Abstimmungsbedarf. Zudem bleibt die Verantwortung für die ganzheitliche Betreuung des Gebäudes alleine beim Eigentümer und Potenziale für ganzheitliche Lösungen werden oft gar nicht erkannt.

Harter Preiskampf

Die FM-Branche ist traditionell einem harten Preiskampf ausgesetzt. In Österreich herrscht im Wesentlichen ein Verdrängungswettbewerb. Durch die Finanzkrise waren viele Unternehmen gezwungen, ihre Kosten zu reduzieren und haben viele FM-Leistungen neu ausgeschrieben. »Dadurch hat sich der Preiskampf verstärkt fortgesetzt«, berichtet Hempel. Die Folgen dieser Abwärtsspirale bringt Gerhard Schenk, Geschäftsführer von HSG Zander auf den Punkt: »Viele Anbieter bringen dann einfach nicht die versprochene Leistung. Dann lässt sich auch ein deutlich günstigeres Angebot darstellen.« Schenk nimmt deshalb auch die Kunden in die Pflicht. Statt sich über immer billigere Preise für immer umfangreichere Dienstleistungen zu freuen, sollte diese Konstellation mit unternehmerischer Sorgfalt hinterfragt werden. »Gewisse Standards müssen eingehalten werden, schließlich geht es immer auch um Fragen der Haftung und mögliche Regressforderungen.«

Die Branche im O-Ton: Trends & Herausforderungen im FM



Markus Aschauer, Geschäftsführer
ATGA

»Die größten Kostenblöcke im Gebäudebetrieb sind Betrieb und Instandhaltung der Technik, Energie, Reinigung und, sofern ein Portier vorhanden ist, Portier und Empfang. Bei den internen Dienstleistungen – und die kosten meist deutlich mehr – sind es Kopie, Post Services, Telekommunikation und Catering. Nachhaltige Kostenoptimierung funktioniert immer gleich: Kosten, Service Levels, Frequenzen, Verbrauch messen. Diese Daten reflektieren, mit Kollegen diskutieren, Szenarien entwickeln, entscheiden, umsetzen und wieder reflektieren. Das Verhältnis Eigen- zu Fremdleistung steht hier immer zur Diskussion und führt meist zu Höherqualifizierung des internen Facility Managements und mehr Vergabe von operativen Leistungen.«



Gert Wakonig, Geschäftsführer Hectas

»Die Anwesenheit von Reinigungskräften sagt noch nichts über Qualität und Sauberkeit aus. Daher merken wir, dass immer mehr Unternehmen von Stundenvereinbarungen weg wollen und sich für eine zeitgemäße Reinigung entscheiden. Um unnötige Reinigungsleistungen auszuschließen, muss mit den Auftraggebern abgeklärt werden, wo ihre Schwerpunkte bei der Reinigung liegen und wo welche Leistungen zu erbringen sind. Durch Leistungsverzeichnisse werden Reinigungsunternehmen motiviert, in neue Reinigungstechnologien zu investieren. Positiver Nebeneffekt des intelligenten Outsourcings: Unternehmen können ihre Reinigungskosten um bis zu 20 % senken.«



Alfred Kleedorfer, Geschäftsführer Kleedorfer Immobilien Facilitymanagement Consulting

»Die größten Einsparungspotenziale gibt es in drei Teilbereichen des Facility Managements. Bei technischen FM geht es vor allem um die Bündelungen von Wartungen und die Vergabe mehrerer Objekte an einen Dienstleister. Auch beim infrastrukturellen FM gibt es etwa durch die Änderung der Reinigungsintervalle oder den Einsatz eines Qualitätsmanagementsystems Optimierungspotenziale. Im Energiemanagement schließlich sehe ich das größte Potenzial beim Einsatz neuer Technologien wie LED, Frequenzumformer oder die neue Pumpengeneration. Außerdem kann die meist ohnehin vorhandene Gebäudeleittechnik viel besser genutzt werden, etwa durch das Anlegen von Trendkurven oder das Optimieren der Zeitschaltprogramme. Damit können 15 bis 30 % der jeweiligen System-Energiekosten eingespart werden.«

« Einzelvergaben verhindern ganzheitliche Lösungen. »



Helmuth Zikuda, Geschäftsführer archipol consulting

»Jedes Unternehmen sollte sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren. Das ›Sekundärgeschäft‹ wird, wenn es vom Unternehmen selbst geführt wird, oft nur unzureichend ausgeführt. Zumeist gilt es, ausschließlich den Ist-Stand zu erhalten anstatt laufende Prozesse zu analysieren, Kostenfaktoren zu erkennen und zu optimieren. In den letzten Jahren haben sich Dienstleister am Markt etabliert, welche die Aufgaben von Gebäudebetrieb bis hin zu den Services wie Reinigung und Catering umfassend und disziplinübergreifend anbieten. Der Trend geht so weit, dass Unternehmen nur mehr wenige oder überhaupt nur mehr einen Vertragspartner haben, welcher für die Immobilie und die Services verantwortlich ist. Der große Vorteil liegt schließlich für das Unternehmen darin, dass Analysen von Kostenstrukturen, Rauminformationen etc. immer aktuell erstellbar sind und so eine verbesserte Nutzungsflexibilität und Kapitalrentabilität gewährleisten.« □

MARKETING-COUP VIENNA 24/7



Kunstfigur statt Revolutionär: Walter Sommer wirbt für Rustler.

➤ **Über mehrere Monate** hatte der unter Schlafstörungen leidende Aktivist Walter Sommer im Rahmen der Kampagne Vienna 24/7 via Interviews und Facebook die Öffentlichkeit zum Thema Rund-um-die-Uhr-Services polarisiert. Die Forderungen nach täglich, Tag und Nacht geöffneten Banken, Geschäften und Restaurants sorgten für Diskussionen in diversen Internetforen und brachten ihm sogar Auftritte in mehreren TV-Nachrichtensendungen. Jetzt hat sich herausgestellt, dass Sommer eine von der Agentur No Ordinary Agency im Auftrag der Rustler Hausverwaltung kreierte Kunstfigur ist. Die Fake-Kampagne ist Teil der Rustler Werbelinie für das neue 24/7 Netservice, mit dem Haus- und Wohnungseigentümer rund um die Uhr Informationen über Betriebskosten, Leerstände, Mietrückstände abrufen bzw. Mieter Vorschriften und geleistete Zahlungen einsehen können.